

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SERVICIOS DIGITALES DEL DPTO. GOBERNANZA DEL GOBIERNO VASCO:


WALLET nireordainketa:


Administración Pública




Juan Luis Ronco Rodrigo
ronco@euskadi.eus
945118571

<https://play.google.com/store/apps/details?id=fin01.mipagowallet&hl=es&gl=US>

 **Jarduera:** Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digmaletako Zuzendaritzak funtzio ugari ditu, besteak beste, administrazio elektronikoko eraginkorra ezartzea eta herritarrengan oinarritutako administrazio-zerbitzu eta -prozeduren eraldaketa digitala ezartzea.

 **Sektorea:** Sector Público

 **Enplegatutako pertsonen kopurua:** 125

 **Lokalizazioa:** Donostia-San Sebastián, 1 - Lakua, 01010 , Vitoria - Gasteiz, Araba

EUSKADI mailako berrikuntza INKREMENTALA**Zergaitik izango litzateke berrikuntza kasu praktiko bat?**

Administrazio publikoaren eraldaketa digitaleko benetako kasu bat da, herritarrekin egiten dituen transakzioen artean ordainketarako soluzio berritzaile bat (ordainketa tokenizatua) txertatzen duelako, orain arte Google Pay edo Apple Pay bezalako teknologia handiek bakarrik erabiltzen zutena. Horrela, «Mipago Wallet» diru-zorro digitalak, Estatuan arlo publikoan aitzindaria denak, erabiltzailearen esperientzia hobetzen du, Administrazioaren eta herritarren arteko harreman-eredu berriak bultzatzen ditu eta, ordainketen bizi-ziklo osoa automatizatzen duenez, Administrazioa eraginkorragoa da.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

2000. urtetik, euskal administrazio publikoek «Nire ordainketa» ordainketa pasarela daukate; horren bidez, herritarrek 489 izapide (zergak, tasak, zehapenak, etab.) ordaindu ahal dute online, sistemari atxikitako 170 euskal administrazioetako edozeinetan. 2020. urtean, 620.357 eragiketa egin dira ordainketa-pasabide horretan (guztira, 202 milioi euro).

Hala ere, eta «Nire ordainketa» ordainketa-pasarela eskaintzen dituen funtzionaltasunak gorabehera, Eusko Jaurlaritzak erabaki du aurrerapauso bat ematea eta funtzio berri bat sartzea ordainketa-pasabidean: MiPago Wallet diru-zorro digitala (normalean telefono mugikorretarako). «Mipago Wallet»-ek erabilera ugari eskaintzen ditu Administrazioarekin egin beharreko ordainketetan, eta erabiltzailearen esperientzia nabarmen hobetzen du.

Horretarako, jauzi kualitatiboa ordainketa tokenizatua gehitzea izan da, hau da, banku-txartel baten datu sentikorren ordez, token izeneko identifikazio-kode bakar bat erabiltzen da, eta bi aldeek ez dakite zein den transakzioa egiteko kreditu-txartelaren/zordunketa-txartelaren zenbakia. Horrek esan nahi du «Mipago Wallet» ordainketa-metodo oso segurua dela, hura lapurtzeko arriskua desagertzen baita. Gainera, ordainketa digitalaren prozesua askoz ere arinagoa da, ez baita beharrezkoa kreditu-txartel baten hamar digituak mugikorrean teklatzea; nahikoa da ordainketa onartzea, hatz-markaren irakurgailu digital bat edo pasahitz bat erabiliz.

«Mipago Wallet»-en sartzeko, erabiltzaileak Apple eta Androiderako eskuragarri dagoen aplikazioa deskargatu behar du, eta kreditu-txartela lotzeko prozesu bat egin; horrela, une horretatik aurrera, atxikitako edozein euskal administrazio publikoren ordainagiriaren ordainketak egin ahal izango ditu. Gainera, aplikazioak aukera ematen du aplikazioaren bidez egindako ordainketak arakatzeko eta kontsultatzeko, haien xehetasunak ikusteko eta, are gehiago, ordainketa-egiaztagiria bat sortu eta inprimatzeko. Tresna berri hori soluziorik onena da sarritan egiten diren ordainketak egiteko, hala nola jantokiko tiketak, garraio-txartelak edo aparkalekuko ordainketak. Erakunde publikoek alta emateko, nahikoa da klik egitea «Nire ordainketa» ordainketa-pasarelan gaitutako funtzionalitate berrian.

MiPago Wallet tresna Eusko Jaurlaritzako Herritarrek Hartzeko eta Zerbitzu Digitaletarako Zuzendaritzak bultzatu du 2020an, 60.000 euroko kostuarekin eta 8 hilabeteko iraupenarekin. Proiektu horrek hainbat erakunderen ahalegina behar izan du, hala nola EJE Informazio eta Komunikazio Teknologien Zuzendaritza, Kutxabank (RedSys-ekin bitartekari) eta RedSys (TPV birtualeko zerbitzu-emaile gisa).

Aurrekariak

Ordainketa elektronikoko soluzio tradizionalak aukera ematen diete herritarrei euskal administrazio publiko guztietan edozein kontzeptu ordaintzeko, bai webgunean, bai gailu mugikortasunean; hala ere, sarritan egiten diren ordainketei dagokienez, ordainketa-soluzio horien erabilgarritasuna hobetu daiteke. Hori dela eta, soluzio berri bat ekin behar zaio, zeinak egungo ordainketa-sistemaren prestazioak hobetzen dituen eta ordainketa seguruak errazago eta azkarrago egitea ahalbidetzen duen. egin ahal izango dituen.

Erronka

Erronka nagusia izan da enpresa pribatu handiek erabiltzen duten teknologia (ordainketa tokenizatua) zerbitzu publiko batera eramatea, Administrazio Publikoaren ordainketak gauzatzeko tresna erraz eta seguru bat garatzeko. Bigarren erronka «Mipago Wallet» euskal administrazio guztien diru-zorro digital komun bihurtzea da, eta horrela, soluzio erredundanteak ekiditea.

Ekintzak

1. Euskal administrazioen ordainketa-pasarelen ekosisteman funtzio berri bat gehitzeko aukeraren detekzioa eta definizioa, «Nire ordainketa»-ren abantaila guztiak mantenduta (web ordainketa, ordainketa gailu mugikorrean, konturako zuzeneko ordainketa).
2. Ordainketaren soluzio tokenizatuaren definizio funtzionala: on-line ordainketen kudaketaren zerbitzu-hornitzaile batek (RedSys) «token» (identifikatzailea) bat jaulkitzen du, eta enkriptatuta gordetzen da diru-zorro digitalean (gehienetan, telefono mugikorrean) eta ezin da eskuratu, erabiltzaileak ez bada pasahitza sartzen edo irakurketa biometrikorik ez bada egiten.
3. Ordainketa-soluzio «tokenizatua» ezartzea: RedSys-ek TPV birtualeko eta ordainketa tokenizatuaren zerbitzuak ematen ditu; Kutxabank-ek RedSys-ekin bitartekaritza-zerbitzuak ematen ditu administrazioen ordainketak egiteko; EJEK «MiPago Wallet» diseinatu, eraiki eta ostatatzen du.
4. MiPago Wallet aplikazio mugikorra garatzea herritarrentzat («flutter» garapeneko frameworka erabili da). Google Play eta Apple Storetik deskargatu daiteke.
5. Soluzioa Nire ordainketaren ekosisteman gehitzea. Erakunde publikoek bi minutu baino ez dute behar funtzionalitate hori aktibatzeko,

ordainketen pasarelaren kudeaketa moduluan.

6. Mipago Wallet LAKUAKo jantokian ezartzea 2021eko ekainean, proba pilotu gisa.

7. Soluzio berria hedatzea. Alde batetik, Nire ordainketa ordainketa-pasarelari atxikitako administrazio edo erakundeei informazioa ematea, eta bestetik, herritarrei informazioa ematea «Mipago Wallet» aplikazioa telefono mugikorrean deskargatu dezaten.

Lortutako emaitzak

- App-ak erabiltzailearen esperientzia hobetzen du, bai eta herritarren eta administrazioaren arteko harremana ere.
- Administrazio hurbilagoa eta eraginkorragoa, herritarrentzako ordainketa-kanal azkarragoa eta errazagoa ezartzen baitu.
- Administrazio iraunkorragoa, arlo bakoitzean punta-puntako teknologiak erabiliz administrazio guztientzako soluzio bakar bat eraikitzen baitu. Gainera, soluzio hori eszenatoki desberdin askotan erabil daiteke (ez bakarrik ordainketetarako) eta erraz eta berehala hedatzen da.
- Ordainketa-pasarelan duela gutxi (2021eko iraila) sartu bada ere, dagoeneko 42 erakunde atxiki zaizkio: Eusko Jaurlaritza, 3 foru aldundiak, 15 udal, Urola Kostako Mankomunitatea, Gipuzkoako Garraio Agintaritza, EUSTAT, HABE, IVAP, Kontsumobide, Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademia...
- 2021eko irailetik azaroa: 3.041 erabiltzaile ditu eta 1.555 ordainketa egin dira (guztira, 109.631,51 €).
- Espainiako Gobernuak «MiPago Wallet» hautatu du Europako GovTech sarierarako. Sari horiek administrazio publikoak berrikuntzaren bidez digitalizatzeko lana aintzat hartzen dute. «MiPago Wallet» GovTech sarierarako European hautatutako 27 proiektuetako bat da.

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Produktua: Software-a.

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala

María José Cano Cueli (Getxoko Udaleko diruzaina)

«Herritarrentzat MiPago Wallet berrikuntza teknologiko handia da, administrazio publiko gehienek gaur egun arte erabili izan dituzten ordainketa-metodoei dagokienez. Abantaila nagusia da helbideratu gabeko ordainagiriak ordaintzeko prozesua errazten dela, eta, are gehiago, klik bakar bat baino ez dela egin behar».

Izaskun Vallejo (Arabako Foru Aldundiko dirubilletaren arduraduna)

«Mipago Wallet-ek administrazioa poltsikoan eramatea ahalbidetzen die herritarrei; izan ere, ordainketak edozein unetan egin ditzakete, beste arlo batzuetan egiten den moduan. Gainera, Mipago Wallet-ek komunikazio kanal berri bat jartzen du, herritarrekin azkarrago eta zuzenago harremanetan jartzeko».

Innovation Index Score: ★★★★★

Lerrokatze estrategikoa: ★★★★★

Kreatibitatea: ★★☆☆★

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★☆☆★

Sistematizazioa: ★★★★★

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★☆☆★

Efizientzia emaitzetan: ★★☆☆★

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★★★★

★

Eragina: ★★★★★

Aintzatespena: ★★☆☆★